



L'EXPRESS, ÉDITION SPÉCIALE DU 8 MARS 2023

MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL



Du 5 au 10 février dernier, une équipe d'Agrément Canada a visité nos installations afin d'alimenter notre démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et services. Elle a rencontré les équipes de deux programmes-services, soit *Soutien à l'autonomie des personnes âgées* et *Déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique*.

Cette visite a permis de dresser un portrait de nos soins et services, dans lequel nous nous reconnaissons. Le bilan de la visite reflète d'ailleurs nos efforts collectifs au bénéfice de notre clientèle et de notre communauté, ainsi que nos prochains défis à relever pour continuer d'évoluer et de faire vivre une culture d'amélioration continue au sein des équipes.

Nous sommes ravis de constater que les valeurs qui vous habitent ont été ressenties par l'équipe visiteuse. L'humanisme dont vous faites preuve au quotidien fait de vous des personnes d'exception et de cœur, ce qui a été souligné plusieurs fois pendant la visite. Et que dire de votre engagement! Nous avons tous et toutes de quoi être fiers. De plus, l'implication de notre clientèle dans nos réflexions et activités a été reconnue.

Par ailleurs, nous sommes en accord avec les défis identifiés. Nous confirmons l'importance d'impliquer encore plus les usagères et usagers, leurs proches et la population dans nos pratiques, toujours pour offrir des soins et services humains, adaptés à leur réalité et à leurs besoins. Des actions telles que la poursuite de la collaboration entre la mission universitaire et les directions professionnelles sont à maintenir pour harmoniser davantage les pratiques, faire preuve d'innovation et améliorer le continuum de services. Finalement, le défi de la rareté de la main-d'œuvre demeure une priorité, afin de stabiliser les équipes et répondre aux besoins de la population.

Bonne lecture!

Stéphane Tremblay

LA VISITE EN BREF

Quelques chiffres

- Équipe visiteuse formée de **10** personnes
- **38** installations visitées en une semaine
- **1018** éléments évalués
- **7** équipes en soutien à la logistique
- Taux de conformité global de **94,4 %**

Secteurs ciblés

- Soutien à l'autonomie des personnes âgées, incluant le soutien à domicile
- Déficience intellectuelle
- Trouble du spectre de l'autisme
- Déficience physique



Les bons coups relevés

L'**engagement** et la **bienveillance**, voici, selon les visiteurs, ce dont vous faites preuve au quotidien pour veiller au bien-être de la clientèle et de vos collègues. Malgré les contextes de pandémie et de rareté de la main-d'oeuvre, vous savez faire preuve de résilience tout en gardant l'accent sur la qualité des soins et services. Un bel exemple qui démontre que les équipes sont centrées sur le bien-être de la population!

Coups de cœur de l'équipe visiteuse

Votre **transparence**, votre **créativité** et votre **ouverture** ont impressionné l'équipe d'Agrément Canada. Celle-ci a eu l'heure juste quant à la réalité du terrain et la dynamique des équipes. Plusieurs initiatives ont été mises en lumière, démontrant notamment des soins et services adaptés et inspirés des meilleures pratiques. Votre sensibilité aux diversités a aussi attiré l'attention des visiteurs et visiteuses.

« Ce sont des gens qui ont une sensibilité particulière aux diversités de genres, de valeurs, de croyances, d'origines et d'orientations. Leurs actions sont marquées par ce respect remarquable pour la diversité. »

– **Danielle Dubois**, chef de l'équipe visiteuse d'Agrément Canada

BILAN DE LA VISITE



Des objectifs atteints

- Intégrer la qualité au quotidien dans les soins et services
- Améliorer en continu nos façons de faire
- Renforcer l'utilisation de l'ensemble des outils de notre système de gestion intégrée de la performance (SGIP)
- Harmoniser les pratiques à



Nos forces

- Les approches centrées sur les besoins de la clientèle
- L'adaptabilité des équipes
- L'ouverture et l'agilité du personnel pour améliorer les pratiques
- La collaboration entre les équipes médicales, les gestionnaires et les équipes



Des défis à relever

- La rareté de la main-d'oeuvre
- Le renforcement du principe Agir avec la clientèle, ses proches et la population
- L'implantation complète du système de gestion intégrée de la performance (SGIP)
- L'harmonisation des outils cliniques et des pratiques
- La modulation des offres de

PROCHAINES ÉTAPES



Les résultats complets

Le rapport complet d'évaluation nous sera remis d'ici avril par Agrément Canada, puis il sera disponible dans l'intranet et le site Web Santé Estrie par la suite. À la lumière des résultats, des pistes d'actions collectives seront mises en place pour continuer d'améliorer la qualité et la sécurité des soins et services.



Pour découvrir l'ensemble des forces et défis identifiés dans les secteurs visités, consultez les constats préliminaires de la visite, disponibles dans la section *En route vers l'agrément* de l'intranet ([accessible de l'interne](#)).

UN PREMIER CYCLE D'AGRÉMENT RÉALISÉ



Comme tous les établissements du réseau de la Santé et des Services sociaux du Québec, nous devons être évalués par Agrément Canada de façon régulière. Réparties sur des cycles de cinq ans, les visites d'agrément permettent de couvrir l'ensemble de nos activités.

Le cycle 2018-2023 en bref

Secteurs évalués

- Gouvernance et leadership
- Gestion des médicaments, prévention des infections et retraitement des dispositifs médicaux réutilisables
- Santé publique, jeunesse, santé mentale et dépendances
- Santé physique, services généraux et télésanté
- Déficience physique (DP), déficience intellectuelle (DI) et trouble du spectre de l'autisme (TSA)
- Soutien à l'autonomie des personnes âgées

Le cycle devait se terminer en 2022, mais en raison de la pandémie, il a été prolongé jusqu'en 2023.

Des initiatives à souligner



- Création de l'outil *En route vers l'agrément*
- Mise en place d'un programme d'externat en soins infirmiers en CHSLD
- Mise sur pied d'un programme de prévention du déconditionnement au soutien à domicile
- Amélioration du processus d'accueil des résidentes et résidents en soins de longue durée
- Gestion structurée des événements de désorganisation chez la clientèle en résidence à assistance continue (RAC)
- Développement d'outils de détection et de gestion du risque suicidaire pour la clientèle recevant des services en déficience physique de l'ancien Centre de réadaptation Estrie
- Déploiement de pratiques de prévention et de contrôle des infections dans les secteurs DP, DI et TSA

« Nous félicitons l'ensemble des personnes impliquées de près ou de loin dans les visites d'Agrément Canada. Votre mobilisation est un pas de plus dans nos efforts d'amélioration continue. Nous remercions aussi l'équipe de direction ainsi que celle de la Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance et du partenariat (DQEPP), qui



coordonne cette démarche chaque année. »

– **Robin-Marie Coleman**, présidente-directrice générale adjointe

C'EST PARTI POUR UN NOUVEAU CYCLE!

Au cours des prochains mois, nous entamerons les activités d'un nouveau cycle d'agrément, qui se déroulera de **2023 à 2027** inclusivement. La prochaine visite d'Agrément Canada se tiendra du **21 au 26 avril 2024**.

Voici ce qui sera évalué :

- Gouvernance et leadership
- Activités transversales : gestion des médicaments, prévention et contrôle des infections, retraitement des dispositifs médicaux réutilisables, santé publique, télésanté et mesures d'urgence



« Je nous invite à poursuivre notre mobilisation au quotidien en apportant une attention marquée à la qualité et à la sécurité des soins et services. »

– **Geneviève Pinard**, directrice adjointe à la qualité et à la sécurité des soins et des services à la DQEPP



Des questions?

N'hésitez pas à vous référer à votre gestionnaire ou à consulter la section *En route vers l'agrément* de l'intranet ([accessible de l'interne](#)).



À surveiller bientôt dans La VIETrine :

Un accès VIP aux coulisses de la dernière visite d'agrément!

IMPRIMER

ACCUEIL LA VIETRINE

Dernières parutions de L'Express

Édition

spéciale

Numéro 3 –

Agrément →

8 mars 2023

Volume 8

Numéro 8 →

6 mars 2023

Volume 8

Numéro 7 →

27 février 2023

Édition

spéciale

Numéro 2 →

22 février 2023

Vous avez une nouvelle à partager? Écrivez-nous!

Nous joindre

LA VIETRINE NUMÉRIQUE

La VIETrine est le journal de la communauté interne du CIUSSS de l'Estrie – CHUS. Nous permettant de mieux nous connaître et de nous reconnaître, La VIETrine témoigne de notre énergie, de notre engagement à répondre aux besoins de la population et de l'évolution de l'organisation.

SUIVEZ-NOUS!



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Estrie – Centre
hospitalier universitaire
de Sherbrooke

Québec 